



## Conditions Générales de Vente

RLC- Ressources Langues & Communication est un organisme de formation professionnelle.

Son siège social est fixé à 12 A Les jardins de Houelbourg, ZI de Jarry – 97122 BAIE-MAHAULT.

RLC conçoit, élabore et dispense des formations interentreprises et intra-entreprises, pour les particuliers et les étudiants en Guadeloupe, dans les Départements d'Outremer, la Caraïbe et le Monde, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de RLC.
- stagiaire ou apprenant : la personne physique qui participe à une formation.
- formations interentreprises : les formations inscrites au catalogue de RLC et qui regroupent des stagiaires issues de différentes structures.
- formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par RLC pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- formations particuliers : les formations conçues à la carte par RLC pour le compte d'un client particulier ne passant pas par une entreprise.
- formations étudiants : les formations conçues par RLC pour le compte d'étudiants préparant le Toefl, le Toeic ou tout autre examen en langues.
- formation à distance : **la formation à distance**, connue aussi sous le nom de Elearning, traduit **les différentes possibilités qu'ont les apprenants à se former à distance (Internet, Téléphone, Application...)** depuis le lieu de travail ou de chez eux.
- Blended Learning : la formule "Blended- Learning" également appelée apprentissage mixte combine le e-Learning (ou apprentissage en ligne : plateforme d'apprentissage en ligne, le mobile Learning, cours via Internet) à un apprentissage classique « en présentiel » ou en « présentiel à distance ».

---

12 A voie Les jardins de Houelbourg BAIE-MAHAULT 97122

Numéro SIRET: 41328197300029 | Numéro de déclaration d'activité: 95 97 00 905 97 (auprès du préfet de région de Guadeloupe)

+590590381068 - contactrlc@ressources-langues.com

<http://www.ressources-langues.com>

- Le digital Learning : le digital Learning permet d'associer toutes les nouvelles ressources technologiques nécessaires pour aider les apprenants à atteindre leurs objectifs d'apprentissage, que ce soit en présentiel, à distance ou sur leur lieu de travail.
- La visio-formation : La VisioFormation est une formation à distance via une plateforme collaborative en temps réel, qui met en relation un formateur expert avec un ou plusieurs apprenants.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCA : organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises remplacés par les OPCO.
- OPCO : Au service des salariés et des entreprises, les OPCO, sont des opérateurs de compétences, qui ont remplacé depuis début 2019 les OPCA et ont pour mission de financer la formation professionnelle en alternance, de favoriser la transition professionnelle des salariés et d'accompagner les petites entreprises et leurs salariés vers la formation.

## I. Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par RLC pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

## II. Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par RLC au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doit être retourné à RLC par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, télécopie, mail.

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre RLC, l'OPCO ou le/la Client(e).

A l'issue de la formation, RLC remet une attestation de formation au Stagiaire. Une attestation de présence pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## III. Prix

La rubrique « Catalogue » de notre site indique les prix en euros toutes taxes comprises des formations et séminaires. Ressources Langues & Communication se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits commandés sont facturés au prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

## IV. Conditions financières, règlements et modalités de paiement

---

12 A voie Les jardins de Houelbourg BAIE-MAHAULT 97122  
Numéro SIRET: 41328197300029 | Numéro de déclaration d'activité: 95 97 00 905 97 (auprès du préfet de région de Guadeloupe)  
+590590381068 - contactrlc@ressources-langues.com  
<http://www.ressources-langues.com>

Tous les prix sont indiqués en euros et TTC notre organisme de formation étant exonéré de TVA.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, ou par échéance à l'ordre de RLC. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire, par chèque ou en espèce. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. RLC aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à RLC.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le/la Client(e), il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le/la Client(e) retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à RLC.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par RLC au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à RLC au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, RLC se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

## V. Dédit et remplacement d'un participant

En cas de dédit signifié par le/la Client(e) à RLC au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, RLC offre au Client la possibilité :

- de repousser l'inscription du Stagiaire à une formation ultérieure, dûment programmée au calendrier de formations de RLC, et après accord éventuel de l'OPCO; la demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.
- de remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO. Cette dernière possibilité ne peut s'appliquer aux personnes intermittentes du spectacle.

## VI. Annulation, absence ou interruption d'une formation

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation par RLC sauf pour cas de force majeure ou conformément aux conditions d'annulation.

En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de RLC distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le/la stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation.

Il est rappelé que les sommes dues par le/la Client(e) à ce titre ne peuvent être imputées par le/la Client(e) sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de

prise en charge par un OPCO. Dans cette hypothèse, le/la Client(e) s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à RLC.

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse [contactrlc@ressources-langues.com](mailto:contactrlc@ressources-langues.com). En cas d'annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 30% du coût total initial de la formation. En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au client. En cas d'annulation d'une séance de formation à moins de 24 heures de l'heure prévue, RLC se réserve le droit de facturer 100% du montant de la prestation

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la société RLC RESSOURCES LANGUES & COMMUNICATION ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

## VII. Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations varie en fonction de ce qui est convenu entre les parties. RLC et son partenaire le CEP (Centre d'Etude Polyvalent) accueillent les Stagiaires de 09h00 à 17h30. Pour les formations qui se déroulent en entreprise ou dans un autre lieu les coordonnées et l'adresse sont indiquées sur la convocation.

## VIII. Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité.

Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés à RLC ont valeur contractuelle.

Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. RLC peut alors proposer au Stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, RLC se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

## IX. Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, RLC est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. RLC ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves

---

12 A voie Les jardins de Houelbourg BAIE-MAHAULT 97122

Numéro SIRET: 41328197300029 | Numéro de déclaration d'activité: 95 97 00 905 97 (auprès du préfet de région de Guadeloupe)

+590590381068 - [contactrlc@ressources-langues.com](mailto:contactrlc@ressources-langues.com)

<http://www.ressources-langues.com>

ou conflits sociaux externes à RLC, les catastrophes naturelles, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de RLC.

## X. Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par RLC pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent en partie des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

A ce titre, le/la Client(e) et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de RLC. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le/la Client(e) et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

## XI. Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, des besoins spécifiques et du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

## XII. Confidentialité et communication

RLC, le/la Client(e) et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par RLC au Client.

RLC s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le/la Client(e) y compris les informations concernant les Stagiaires.

## XIII. Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le/la Client(e) s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de RLC.
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant.

En particulier, RLC conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

La société RLC RESSOURCES LANGUES & COMMUNICATION s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et

---

12 A voie Les jardins de Houelbourg BAIE-MAHAULT 97122

Numéro SIRET: 41328197300029 | Numéro de déclaration d'activité: 95 97 00 905 97 (auprès du préfet de région de Guadeloupe)

+590590381068 - contactrlc@ressources-langues.com

<http://www.ressources-langues.com>

l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

#### XIV. Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le/la Client(e) et RLC à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, le Tribunal de Commerce de Pointe-à-Pitre sera seul compétent pour régler le litige.

---

12 A voie Les jardins de Houelbourg BAIE-MAHAULT 97122

Numéro SIRET: 41328197300029 | Numéro de déclaration d'activité: 95 97 00 905 97 (auprès du préfet de région de Guadeloupe)

+590590381068 - [contactrlc@ressources-langues.com](mailto:contactrlc@ressources-langues.com)

<http://www.ressources-langues.com>